




Crise du Covid-19 :

quel impact sur le télétravail pour les entreprises wallonnes ?





Le 12 mars 2020, le Conseil National de Sécurité annonce des mesures strictes de confinement pour lutter contre la pandémie du coronavirus. La limitation des contacts sociaux devient la norme, les commerces non-essentiels ferment, les entreprises sont priées d'appliquer le télétravail partout où c'est possible.

Si les conséquences de ce shutdown pour l'économie sont lourdes, le passage forcé au télétravail pourrait bien avoir eu un effet accélérateur.

Quel aura été l'impact de la crise du coronavirus sur la vision portée par les employeurs sur le télétravail et son usage en Wallonie ? C'est pour répondre à cette question que SD Worx et l'Union Wallonne des Entreprises ont mené une enquête à laquelle ont participé 222 entreprises wallonnes. Les résultats de cette enquête montrent que le télétravail est un facteur de bien-être et une source de satisfaction pour les employeurs. L'enquête met également en avant un bond du télétravail, les besoins d'une politique structurelle organisant le télétravail ainsi que celui de formation des dirigeants et collaborateurs à la question.

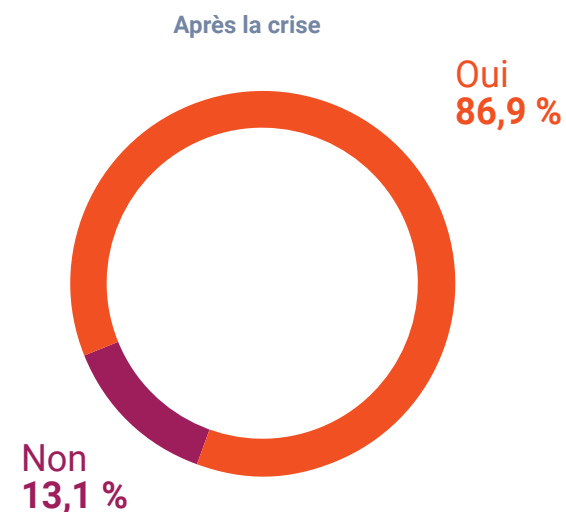
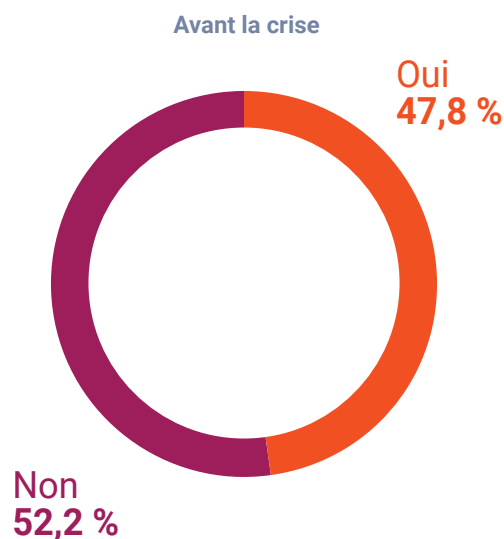
Voici en détail tous les résultats de ce sondage.

Télétravail après la crise en Wallonie : une tendance clairement à la hausse

Le premier constat de cette enquête est le changement d'état du télétravail avant et après la crise du coronavirus.

Avant la crise, 47,8 % des entreprises wallonnes proposaient à leurs collaborateurs la possibilité de télétravailler. Après la crise, ce chiffre monte en flèche, puisque 86,9 % des entreprises wallonnes comptent désormais donner la possibilité de télétravailler.

Votre organisation offre-t-elle la possibilité de télétravailler ?



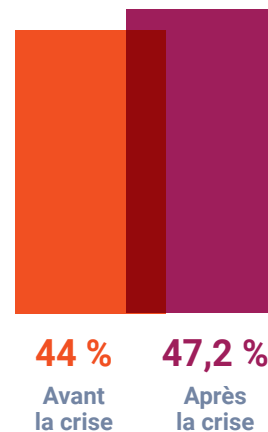
Quel est le pourcentage de travailleurs bénéficiant du télétravail ?

Dans les entreprises qui proposent le télétravail à leurs collaborateurs, cette possibilité n'est pas pour autant ouverte à tout le monde, notamment parce que certaines fonctions peuvent difficilement être exercées à distance. La crise du Covid-19 aura-t-elle eu un impact sur la proportion de collaborateurs autorisés à télétravailler ?

En Wallonie, cet impact est d'après l'enquête relativement modéré : alors que 44 % des collaborateurs des entreprises offrant le télétravail pouvaient effectivement en bénéficier avant la crise, cette proportion passe à 47,2 % après la crise. Et dans les faits ? Lorsque le télétravail est proposé, 32,7 % des travailleurs profitaient de cette possibilité avant la crise,

alors qu'ils sont 42,6 % à le faire après la crise.

Quelle proportion de travailleurs bénéficie effectivement du télétravail ?



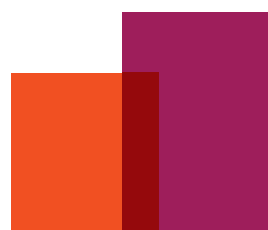
Certaines différences liées au secteur et à la taille de l'entreprise ressortent aussi.

Avant la crise, la proportion de collaborateurs pouvant télétravailler s'élevait à 26,6 % (dont 17,3 % en profitaient effectivement) pour le secteur secondaire de l'industrie et de la construction. Ce pourcentage s'élevait à 52,9 % (45 % à en profiter effectivement) pour le secteur tertiaire des services.

Après la crise, cette proportion est passée à 36,4 % (30,5 % à le faire effectivement) pour le secteur secondaire et 63,1 % (57,4 % à le faire effectivement) pour le tertiaire. Signalons encore que la taille de l'organisation joue aussi un rôle : la proportion de télétravailleurs est plus élevée dans les PME : 57,4 % (dont 48,7 % en profitent effectivement) avant la crise et 66,6 % (dont 62,3 % en profitent effectivement) après la crise.

Quelle est la proportion de collaborateurs autorisés à télétravailler selon le secteur et la taille de l'organisation ?

Industrie & construction
Secteur secondaire



26,6 % 36,4 %
Avant la crise Après la crise

Services
Secteur tertiaire



52,9 % 63,1 %
Avant la crise Après la crise

Non-marchand
Secteur quaternaire



34,7 % 44,6 %
Avant la crise Après la crise



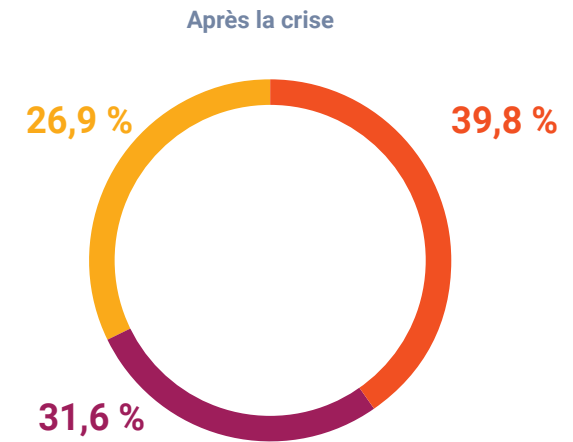
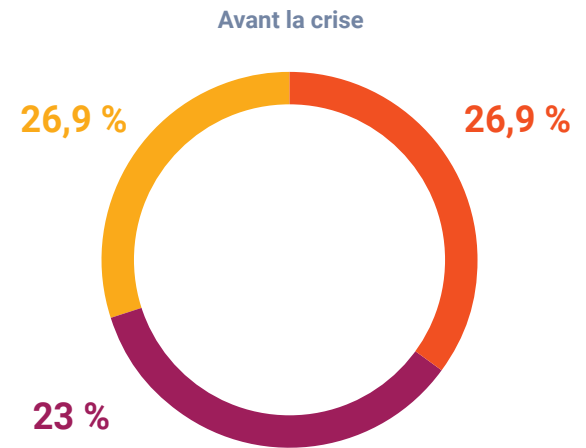
Structurellement ou occasionnellement ?

A quelle fréquence les collaborateurs des entreprises wallonnes proposant le télétravail y ont-ils recours ? Avant la crise, 23 % en profitaient de manière structurelle, 26,9 % occasionnellement et 26,9 % n'y avaient jamais recours. Là aussi, ce chiffre progresse puisqu'après la crise, 31,6 % des collaborateurs télétravailleront structurellement.

Comme pour la précédente question, le secteur et la taille de l'entreprise ont un impact : 50,4 % en profiteront structurellement dans les PME, alors que cette proportion n'était que de 38,3 % avant la crise. Dans les grandes entreprises, le ratio reste

relativement stable, passant de 19 % à 22,6 %. Ce sont aussi les entreprises du secteur tertiaire qui privilégient un recours structurel au télétravail : 37 % avant la crise et 46 % après, alors que pour le secteur secondaire le ratio était de 9,9 % avant la crise pour grimper à 19,8 % après.

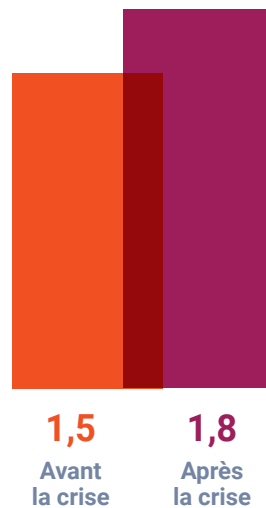
De quelle manière les collaborateurs ont-ils recours au télétravail ?



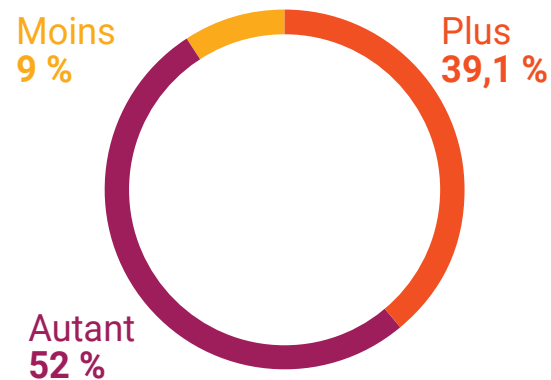
Jamais Occasionnellement Structurellement

Nombre de jours : une fréquence légèrement en hausse

Pour les entreprises qui proposent de manière structurelle le télétravail, on note une légère progression dans la fréquence du télétravail. Le nombre de jours de télétravail par semaine passe en effet de 1,5 avant la crise à 1,8 après la crise.



Les employeurs wallons se montrent en tous les cas favorables au télétravail : 39,1 % des employeurs ont l'intention d'encourager leurs collaborateurs à télétravailler davantage, 52 % autant et seulement 9 % souhaitent moins de télétravail.



Le bien-être et l'équilibre entre travail et vie privée, des enjeux prioritaires

L'enquête dresse aussi un tableau des motifs poussant les employeurs à proposer du télétravail. La satisfaction des collaborateurs et le bien-être des collaborateurs est la motivation qui revient le plus souvent, suivie de l'équilibre entre vie privée et professionnelle, puis de la réduction du stress lié aux déplacements.



Pour quelles raisons proposez-vous la possibilité de télétravailler ?

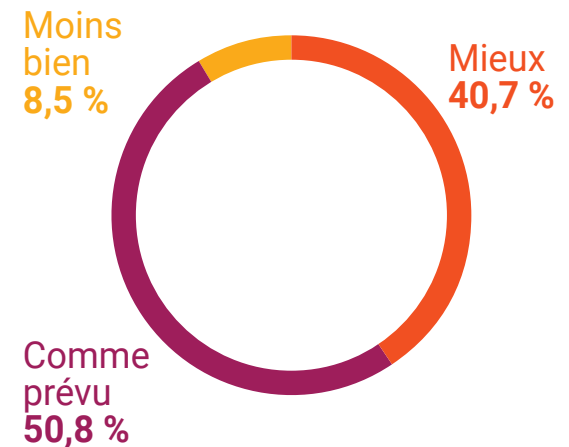
Moyenne

8,5	Augmenter la satisfaction et le bien-être des collaborateurs
8,4	Soutenir les collaborateurs dans leur intégration/équilibre vie professionnelle-vie privée
7,7	Augmenter la motivation au travail
7,6	Réduire le stress lié au trafic des collaborateurs
7,4	Éliminer le temps perdu à cause des embouteillages (gain de temps pour travailler)
7,4	Améliorer la mobilité
7,1	Garantir la continuité des activités de l'entreprise
7,1	Lutter contre la propagation des maladies et favoriser la santé des collaborateurs
7,0	Renforcer l'employer brand et l'image de l'organisation
6,9	Augmenter l'autonomie et l'indépendance des collaborateurs
6,9	Augmenter la productivité du fait que les collaborateurs travaillent plus longtemps et en étant plus concentrés
6,7	Fidéliser les employés à la culture d'entreprise
6,2	Améliorer le climat
5,6	Améliorer la collaboration entre les collaborateurs (moins de longues réunions, etc.)
5,0	Réduire les coûts liés à l'espace de bureau, aux infrastructures et équipements
4,2	Réduire l'intervention dans les frais de déplacement des collaborateurs

L'expérience du terrain : des employeurs largement satisfaits

Sur le terrain des entreprises wallonnes, l'expérience du télétravail est manifestement bien vécue : 81,4 % des employeurs wallons estiment en effet que le système du télétravail fonctionne bien, 17,8 % y voient autant d'aspects positifs que négatifs et à peine 0,8 % en ont une vision négative. Et cela correspond aussi largement aux attentes qu'avaient les entreprises wallonnes, puisqu'elles sont 91,5 % à observer que le télétravail se déroule mieux ou conformément à ce qu'elles avaient prévu.

Quelles conclusions tirez-vous de ce que vous observez au sein de votre organisation ?



Toujours au niveau des constats tirés de l'expérience du terrain, les employeurs notent surtout que le télétravail contribue à la satisfaction des collaborateurs, mais aussi à leur bien-être ainsi qu'à leur autonomie et à leur indépendance.



Les employeurs observent que le télétravail contribue à...

% bien

82	la satisfaction des collaborateurs concernant le télétravail
81	le bien-être de vos collaborateurs
78	l'autonomie et l'indépendance des collaborateurs
73	le support technique/IT aux collaborateurs
71	la productivité et l'efficacité du travail de vos collaborateurs
71	l'implication de vos collaborateurs vis-à-vis de l'organisation
61	l'alignement et la clarté du travail à effectuer
60	la définition des objectifs
57	la collaboration en équipes
56	les informations et la communication d'entreprise
55	diriger et piloter à distance



La pratique et les recommandations dans les entreprises wallonnes

Comment les entreprises wallonnes organisent-elles le télétravail ? 31,4 % ont mis en place une politique formelle et écrite régulant le télétravail. Notons aussi que cette proportion varie suivant les secteurs et la taille de l'entre-

prise : le secteur tertiaire (43,7 %) ainsi que les grandes entreprises (62,2 %) disposent plus souvent d'une telle politique que le secteur secondaire (32,1 %) et que les entreprises employant moins de 50 collaborateurs (28,6 %).

Quant au contenu de ces politiques, elles définissent le plus souvent la fréquence possible pour le télétravail (84 %), les outils fournis par l'organisation (74 %) ainsi que les conditions d'accessibilité ou de sécurité (74 %) ou encore le cadre légal (74 %).

	Région	Secteur			Taille organisation en Belgique			
	Wallonie	Industrie & construction - secteur secondaire	Services - secteur tertiaire	Non-marchand - secteur quatriere	1-49	50-99	100-249	250+
Oui	31,4 %	32,1 %	43,7 %	44,6 %	28,6 %	30,0 %	41,2 %	62,2 %
Non	68,6 %	67,9 %	56,3 %	55,4 %	71,4 %	70,0 %	58,8 %	37,8 %

Quels éléments sont repris dans la politique de télétravail de l'organisation ?



Le top 3 des mesures concrètes prises par les entreprises wallonnes pour rendre possible le télétravail est occupé dans l'ordre par la mise à disposition du matériel IT (83,3 %), l'utilisation de logiciels collaboratifs dédiés au travail à distance (70,2 %) et la mise en place d'un helpesk IT (53,8 %).

Cette expérience du terrain permet aussi aux employeurs wallons de pointer un certain nombre de recommandations pour mettre toutes les chances du côté du télétravail. Parmi les pièges à éviter, c'est par exemple l'absence de frontière entre vie privée et professionnelle qui revient le plus souvent (72 %), suivie de l'absence de politique régulant le télétravail (36,6 %) et d'une moindre efficacité

de la collaboration ou de la production (30,6 %).

Signalons aussi certaines spécificités suivant la taille de l'entreprise, comme la résistance au télétravail qui est la plus fréquente pour le secteur non-marchand, le manque d'informations générales sur le télétravail au sein des PME ou encore le manque d'accompagnement en soft skills pour les grandes entreprises.

Proposition de matériel pour pouvoir travailler à distance (p. ex. ordinateur, ordinateur portable...)	83,3 %
Proposition de logiciel pour pouvoir travailler à distance (p. ex. outils collaboratifs...)	70,2 %
Mise en place d'un helpdesk IT pour offrir un support informatique à distance	53,8 %
Octroi d'une compensation pour les frais encourus dans le cadre du télétravail (Internet, énergie...)	39,6 %
Prévision d'un lieu central où se trouvent toutes les informations relatives au télétravail (p. ex. la politique, les FAQ...)	18,0 %



Quels sont les pièges que vous avez observés et que vous recommandez d'éviter ?

Les frontières entre travail et vie privée s'estompent	72,4 %
Absence de politique en matière de télétravail	36,6 %
Travail et collaboration moins efficaces et productifs	30,6 %
Résistance au télétravail en raison de la culture d'entreprise (axée sur le contrôle)	25,4 %
Manque d'accords pour rendre le télétravail faisable (fréquence, accessibilité, définition des objectifs...)	21,6 %
Manque de support en matière de TIC	19,4 %
Manque de support et d'accompagnement sur le plan des soft skills nécessaires	14,2 %
Attentes en matière de télétravail qui n'ont pas été bien encadrées	18,9 %
Manque d'informations générales sur le télétravail	16,9 %
Manque de support et d'accompagnement sur le plan des hard skills nécessaires	8,2 %
Crainte des conséquences négatives sur les possibilités de carrière et de formation	4,1 %
Autres	5,2 %

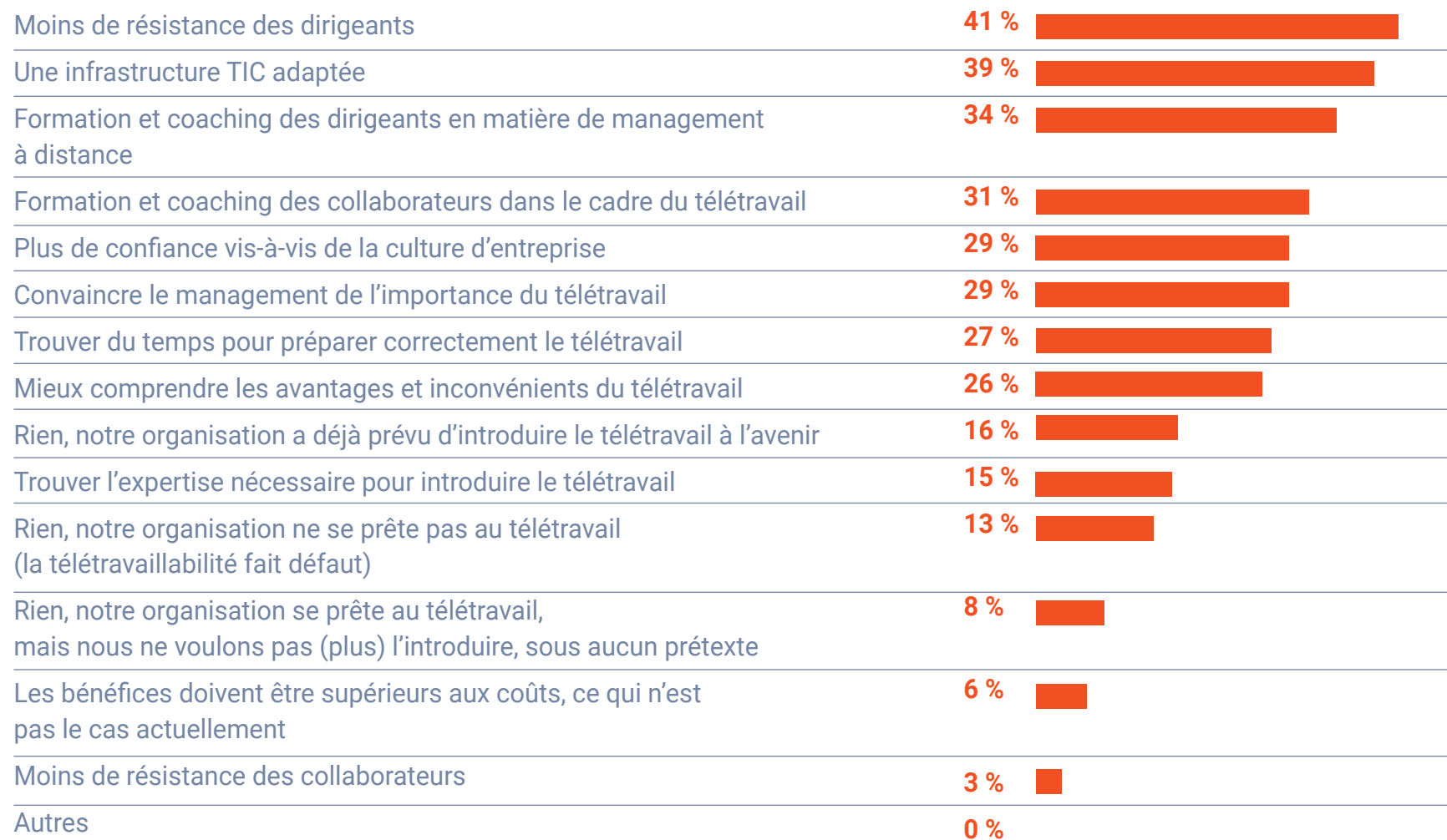
Mise en place d'une politique pour une organisation structurelle du télétravail (67,5 %) et culture de la confiance (66,1 %) : voici pour conclure les principales recommandations émises par les entreprises wallonnes pour que le télétravail soit une réussite. Et bien souvent, cela peut passer par des initiatives de formation, tant pour les dirigeants qui doivent assurer le suivi à distance que pour les collaborateurs. Relevons enfin que pour les grandes entreprises, ce besoin en formation des dirigeants et des collaborateurs semble encore plus crucial (69,4 %), tout comme le choix d'une approche projet menée par une équipe pluridisciplinaire (45,9 %).

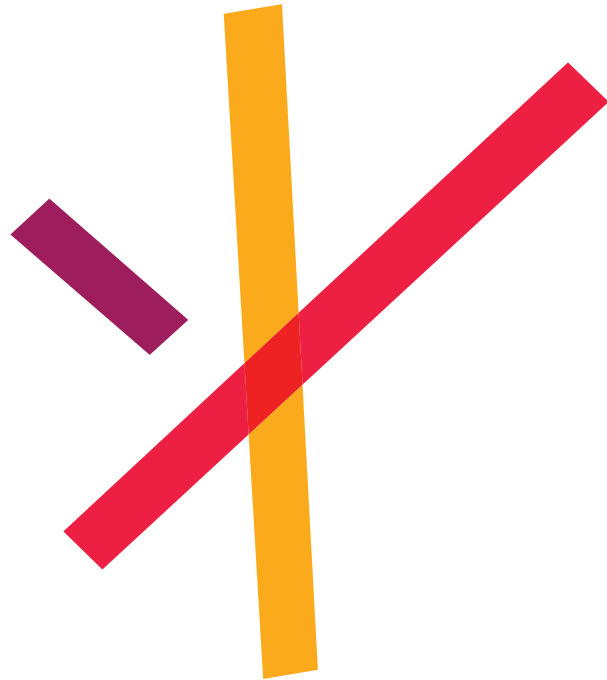
Que recommanderiez-vous aux organisations souhaitant initier le télétravail ?

	Wallonie	Taille organisation en Belgique			
		1-49	50-99	100-249	250+
Établir une politique en matière de télétravail (politique)	67,5 %	63,1 %	56,7 %	70,6 %	78,4 %
Cultiver la confiance à l'égard de la culture d'entreprise	66,1 %	52,4 %	70,0 %	82,4 %	73,0 %
Examiner au préalable la télétravaillabilité des emplois	48,9 %	50,0 %	50,0 %	47,1 %	48,6 %
Informier et obtenir au préalable l'adhésion des collaborateurs et des dirigeants	49,5 %	46,4 %	40,0 %	70,6 %	51,4 %
Adapter le télétravail à la politique RH ou à la politique de mobilité au sens large	42,1 %	44,0 %	43,3 %	64,7 %	51,4 %
Conseiller et former les collaborateurs et les dirigeants	46,2 %	38,1 %	36,7 %	35,3 %	64,9 %
Avoir une idée au préalable de la résistance ou de l'intérêt au sein de l'organisation	38,8 %	32,1 %	36,7 %	76,5 %	37,8 %
Approche par projet avec une équipe pluridisciplinaire (RH, IT, facilities...)	28,7 %	20,2 %	30,0 %	29,4 %	45,9 %
Réaliser une analyse coûts-bénéfices préalable	13,9 %	13,1 %	16,7 %	35,3 %	18,9 %
Autres	0,8 %	1,2 %	3,3 %	0,0 %	0,0 %

Quant à ce qu'elles doivent modifier en interne pour introduire le télétravail, c'est la question de la résistance des dirigeants qui revient le plus souvent, suivie de l'infrastructure IT et de la formation des dirigeants et des collaborateurs.

Que devez-vous changer pour introduire le télétravail dans le futur ?





222 entreprises wallonnes ont répondu à cette enquête menée par iVOX à la demande de SD Worx et de l'Union Wallonne des Entreprises entre le 1er et le 12 juin 2020. 32 % des entreprises répondantes relèvent du secteur de l'industrie et 57 % de celui des services. 45 % emploient moins de 50 travailleurs et 31 % 250 travailleurs et plus.